

# **El Sistema de Gestión para los Documentos (UNE-ISO 30301)**

**José Ángel Valderrama**

Seminario sobre la implantación de un sistema de gestión para los documentos (SGD) en la Universidad. La aportación de UNE ISO 30301 y UNE ISO 15489

Universidad Carlos III de Madrid, 4 abril 2019



# Temas

- Qué entendemos por ...
- Beneficio / oportunidad del SGD
- Contenido, e implantación del SGD
- Auditoría y certificación

# Información documentada ... del SG, según ISOs

**Información** que una organización tiene que controlar y mantener, **y el medio** en el que está contenida.

NOTA 1: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

NOTA 2: La información documentada puede hacer referencia a:

- el SG, incluidos los procesos relacionados;
- la información creada para que la organización opere (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados.

***Información: Datos que poseen significado.***

# Los documentos ... el objetivo, según ISO 30300

- Documentos: **información** creada / recibida y conservada como **evidencia** y como **activo** ...
  - *Evidencia (documentación de una actividad).*
  - *Documento (unidad de información registrada)*
  - *Documentación (conjunto de documentos que describen operaciones, instrucciones, decisiones, normas y procedimientos organizativos ...).*
  - *Archivo (documentos que se conservan para su uso continuado).*

# El Sistema de Gestión para los Documentos es ...

- El conjunto de elementos que interactúan para llevar a cabo la política de gestión documental (personas, roles y responsabilidades, los procesos y controles, la infraestructura, ...).
  - Aplicado a un alcance definido (*eg. limitado al área del archivo ... global a toda la organización, o funciones transversales de un grupo de organizaciones*)
  - Dentro de un contexto (*interno + externo ... y sus requisitos*).
  - Apoyado por la alta dirección.
  - En relación con el SG de la organización.
  - Información en cualquier forma, formato o soporte ... suele utilizar aplicaciones de gestión de documentos.

# De la gestión documental al SGD

- Gestión de documentos (*records management*):
  - Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización.
- Sistema de gestión para los documentos – SGD (*management systems for records*):
  - Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización (*o parte de esta*) en lo relativo a los documentos.

# ¿Qué habrá dentro del SGD?

- La Política de gestión documental, y los objetivos de mejora.
- Determinar el contexto, los requisitos, riesgos y oportunidades, y establecer acciones para su tratamiento.
- La estructura organizativa, roles y responsabilidades; comunicación, concienciación y formación.
- Los procesos de gestión documental, y las actividades de seguimiento y evaluación.
- La documentación del propio SGD.
- La infraestructura, y las aplicaciones de gestión documental.
- Elementos para la mejora (no conformidad y acción correctiva, y todos los elementos del SGD).
- La auditoría interna, y la revisión del SGD por la dirección.

Un **Sistema de Gestión** ISO + Procesos y controles de **Gestión Documental**

# EL SGD aporta beneficios, oportunidades

*La gestión documental como proceso de soporte, estratégico, y/o de negocio.*

- Facilitar la **eficiencia en la gestión documental** (ej. eliminando duplicados, transacciones innecesarias, facilitando el acceso a los datos / información).
- Facilita el **control de los documentos** de manera que sean fiables (contenido), auténticos (autoría, datación), íntegros (completos, inalterables), conformes (con requisitos, compromisos y objetivos de gestión documental). Soporte para la toma de decisiones, la rendición de cuentas (legalidad, compromisos), y para los procesos de mejora continua.
- Facilitando **gestionar riesgos**, y la continuidad del negocio.
- **Control de la información documentada** (la ID de los SG) de las actividades. Aporta consistencia en el control de la ID ante cambios derivados de:
  - Incremento del volumen de datos / información y de soportes;
  - Evolución tecnológica, y desarrollo digital. Desarrollo del e-business, e-commerce, e-administración;
  - Incremento de legislación, regulaciones, y estándares relacionados con la gestión de documentos.
  - Dispersión, y diversidad en el origen y herramientas de gestión documental.
- **Reconocimiento** al aplicar normas internacionales, y la certificación.
- Los propios de un **Sistema de Gestión** (organización, asignación de responsabilidades, dotación de recursos, definición de procesos, ...).
- Facilita el cumplimiento de cualquier otra norma de SG (ISO).



PRÓLOGO .....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
2 REFERENCIAS NORMATIVAS.....	9
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	9
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
4.1 Comprensión de la organización y su contexto.....	9
4.2 Requisitos de negocio, legales y de otra índole.....	9
4.3 Definición del alcance del SGD .....	10
5 LIDERAZGO .....	10
5.1 Compromiso de la dirección.....	10
5.2 Política .....	11
5.3 Roles organizativos, responsabilidades y competencias.....	11
6 PLANIFICACIÓN .....	12
6.1 Acciones para el tratamiento de riesgos y oportunidades.....	12
6.2 Objetivos de gestión documental y planes para alcanzarlos.....	12
7 SOPORTE.....	13
7.1 Recursos .....	13
7.2 Capacitación .....	13
7.3 Concienciación y formación .....	14
7.4 Comunicación .....	14
7.5 Documentación .....	14
8 OPERACIÓN .....	15
8.1 Planificación y control de operaciones.....	15
8.2 Diseño de los procesos de gestión documental .....	15
8.3 Implementación de las aplicaciones de gestión documental .....	16
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SGD.....	17
9.1 Supervisión, medición, análisis y evaluación.....	17
9.2 Sistema de auditoría interna .....	18
9.3 Revisión por la dirección .....	18
10 MEJORA .....	19
10.1 Control de las no conformidades y acciones correctivas.....	19
10.2 Mejora continua .....	19
ANEXO A (Normativo) PROCESOS Y CONTROLES .....	20
ANEXO B (Informativo) INTERRELACIONES ENTRE LAS NORMAS	
ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 E ISO 30301.....	24

# Implantación del SGD

- Actividades a realizar:
  - Diagnósis (UNE30301 vs. Realidad) ... *eg. Anexo C ISO 30301.*
    - ✓ Recursos disponibles;
    - ✓ Carencias / gap a cubrir (el SG – la Gestión documental);
    - ✓ Objetivo – alcance abarcable;
  - PDCA (Planificación – Implantación – Evaluación – Ajuste)...
    - ✓ Definir el alcance (totalidad, funciones, secciones de la/un grupo organización/es).
    - ✓ Tener el apoyo de la dirección / conseguir los recursos necesarios.
    - ✓ La política de gestión documental.
    - ✓ Análisis del contexto, de los riesgos y oportunidades, y toma de acciones.
    - ✓ *El SG (procesos y documentos – Estructura de Alto Nivel ISO).*
    - ✓ *La gestión de documentos – Anexo A. Los procesos y controles.*

*UNE-ISO 30302 SGD. Guía de implantación.*

# Algunos detalles del SGD, ISO 30301

- **Alcance** de implantación: a la totalidad, funciones o secciones específicas de la organización, o de un grupo de organizaciones.  
(≠ Alcance de auditoría, alcance de certificación)
- **Procesos externalizados** que afecte al cumplimiento de los requisitos del SGD, debe **asegurar el control**. Los controles son **parte del alcance del SGD**.  
(Los proveedores pueden implantar un SGD)
- El liderazgo en la implementación del SGD debe asignarse a un **representante** de la alta dirección.
  - Representante específico de la dirección.
  - Representante de gestión documental a nivel operativo.(asignados a la misma persona o grupo, o no)

# Elementos del SGD

- Una Política de gestión documental (*disponible, divulgada y que se implementa*).
- Definición y asignación de roles y responsabilidades.
- Comprensión de los factores externos e internos pertinentes (*entorno, legislación y normativas, tecnología / sistemas de información, estructura organizativa, otros SG, ...*).
- Determinar los requerimientos legales u otros aplicables e integrarlos (*al establecer sus objetivos y los procesos*).
- Determinar los riesgos y oportunidades (*al planificar, por los procesos*).
- Establecer objetivos y su planificación.

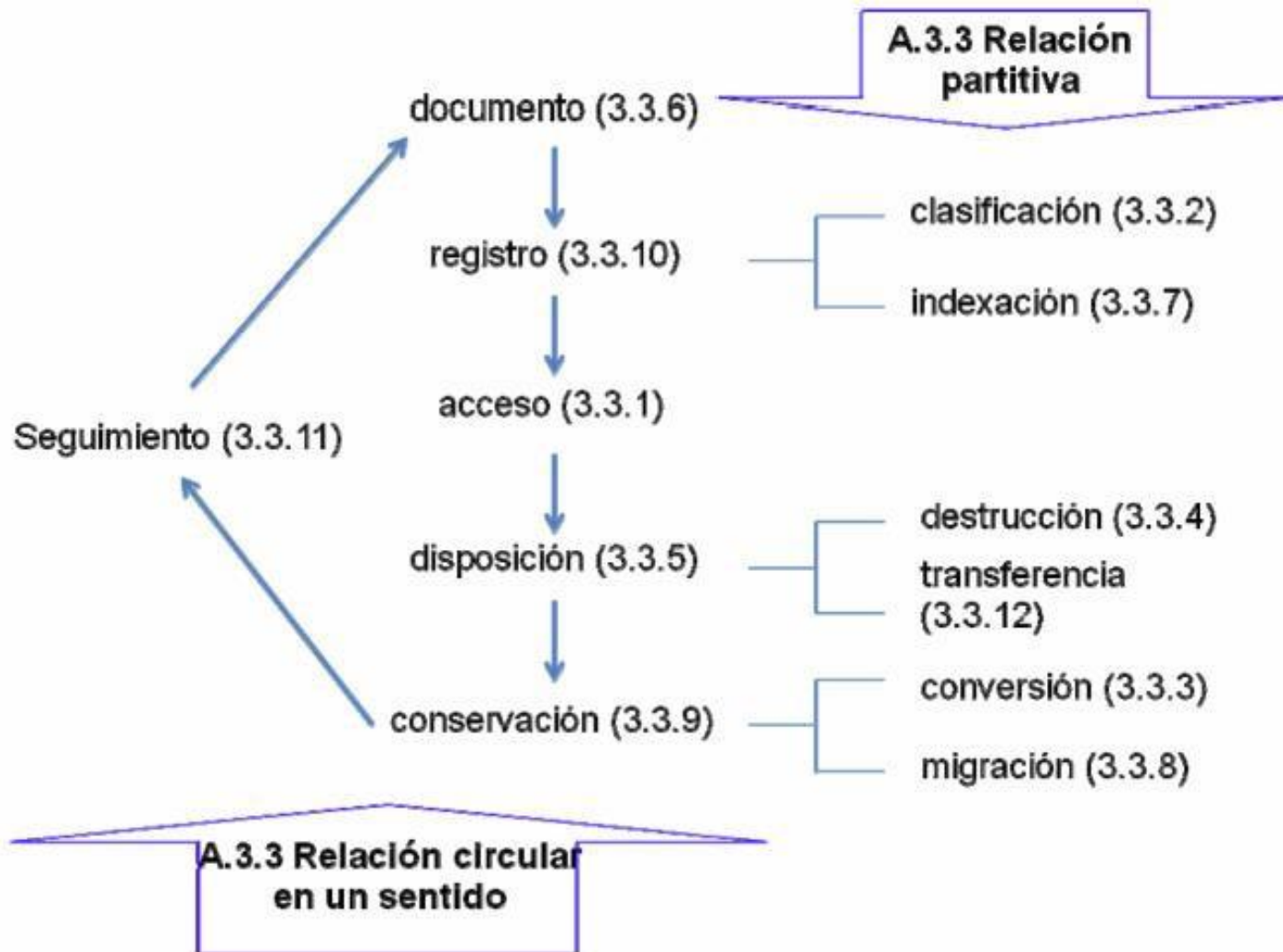
# Elementos del SGD

- Disponer de recursos adecuados al sistema de gestión establecido (infraestructura, personal capacitado y concienciado) y mantenerlos.
- Determinar los procesos – procedimientos ... y los documentos.
  - *(procedimiento documentado para el control de la documentación - 7.5.2).*
  - *(complejidad, criticidad, competencia).*
  - *eg. formación, comunicación, evaluación y tratamiento de riesgos, control de la documentación, ... y los procesos de gestión documental.*
- *Implementar los procesos en las aplicaciones de gestión documental, gestionarlas y supervisar su desempeño*
- *Evaluar el desempeño de los procesos y aplicaciones, y la efectividad del SGD.*
- *Realizar auditorías internas, y la revisión por la dirección del SGD.*
- *Registrar y tratar las no conformidades, y adoptar cuando proceda acciones correctivas.*

# Estructura documental del SGD



# Proceso de gestión de documentos (UNE-ISO 30300)



# Requisitos de gestión de documentos - Anexo A Procesos y controles

A.1 Creación	
A.1.1	Determinar qué documentos, cuándo y cómo deben ser creados y capturados en cada proceso de negocio
A.1.2	Determinar la información sobre el contenido, contexto y control (metadatos) que debe incluirse en los documentos
A.1.3	Decidir en qué forma y estructura se deben crear y capturar los documento
A.1.4	Determinar tecnologías apropiadas para crear y capturar documentos
A.2. Control	
A.2.1	Determinar qué información de control (metadatos) debe crearse en los procesos de gestión de documentos y cómo se vinculará con los documentos y gestionará a largo del tiempo ( <i>Registrar; Clasificar; elementos, historial de eventos y decisiones sobre los metadatos</i> )
A.2.2	Establecer las reglas y condiciones para el uso (acceso) de los documentos a lo largo del tiempo
A.2.3	Mantener la usabilidad de los documentos a lo largo del tiempo
A.2.4	Establecer la disposición/eliminación autorizada de los documentos ( <i>conservación, disposición, transferencia, traslado, destrucción</i> )
A.2.5	Establecer las condiciones de administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión de documentos



# De la auditoría, a la evaluación de la conformidad

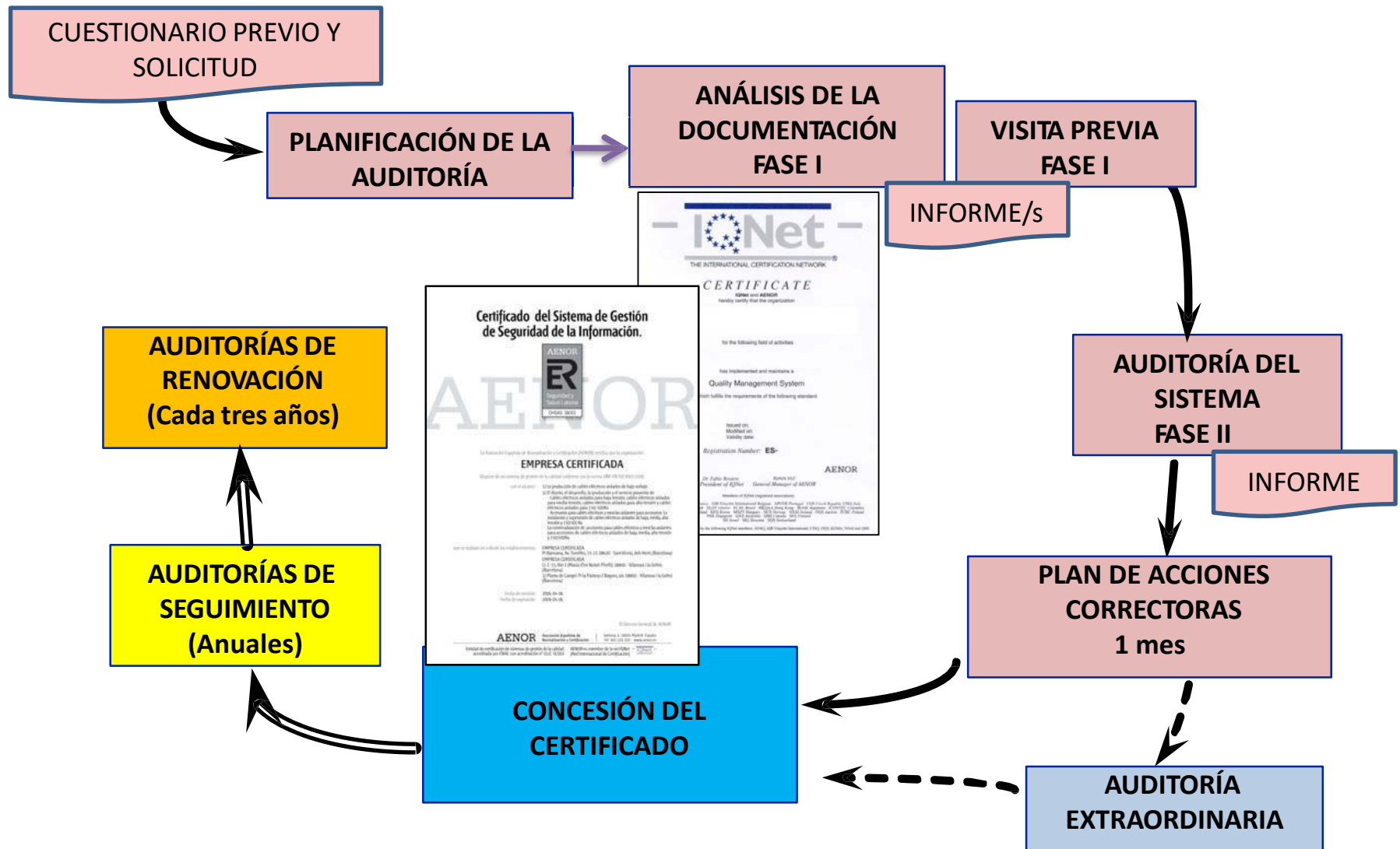
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

- Alcance de auditoría (*igual o no al alcance de implantación o el de certificación*).
- Auditorías independientes, integradas y/o simultaneas con otras.
- Competencia del equipo auditor.
- Muestreo de actividades, centros, registros.
- El informe de auditoría, y las conclusiones.
- Plan de acciones correctivas.

Acto por el que una tercera parte testifica que ha obtenido la adecuada confianza en la conformidad de un determinado producto, proceso o servicio, debidamente identificado, con una norma u otro documento normativo especificado.

- Alcances de certificación.
- El proceso de certificación.
- Concesión, uso y mantenimiento del certificado y logos.

# El proceso de certificación



# Ventajas de la certificación

- **Apoya** enfoque de negocio de la Dirección, y la actividad del Responsable de gestión.  
*Gestión normalizada, alineamiento de políticas, ahorro de costes, control de riesgos, ...*
- **Demuestra** el cumplimiento de los requisitos (legales, negocio, otros).
- **Auditores** independientes y cualificados.
- Genera **confianza / credibilidad** interna y externa  
*Clientes, empleados, accionistas / propietarios, administraciones / jueces, ...*
- **Imagen** de empresa, marca y diferenciación. Novedoso.
- Contribuye a la **mejora continua**.

Otros servicios de AENOR (*Revista, Aenornet, formación, publicaciones, normalización, CID, ...*)

# Muchas gracias

José Angel Valderrama Antón  
*Dirección de Operaciones de Conformidad*  
[jvalderrama@aenor.es](mailto:jvalderrama@aenor.es)  
[www.aenor.es](http://www.aenor.es)